

Résolution de conflits

■ Introduction (1)

○ Dans le monde du travail d'aujourd'hui, chaque emploi implique une certaine coopération entre les membres de l'équipe ou les personnes impliquées dans une étude ou un projet. Des compétences comme la négociation et la gestion des conflits permettent aux chercheurs en sciences sociales d'interagir de façon productive.

■ Introduction (2)

- Les compétences en résolution de conflits donnent l'opportunité de découvrir et d'apprécier les différences entre les gens et peuvent être utilisées pour interagir de façon positive et productive.

■ Résultats d'apprentissage

A la fin de cette session, les apprenants seront en mesure de :

- Identifier les causes des problèmes de communication
- Exprimer son désaccord de manière constructive
- Développer des compétences en gestion et résolution de conflits
- Apprécier la diversité et les différentes cultures

■ Qu'est-ce que la résolution de conflits

○ Le conflit est généralement perçu comme une répercussion négative de l'interaction personnelle et professionnelle. Mais que se passe-t-il si nous choisissons de nous concentrer sur la nature diverse des gens qui rend les conflits inévitables ? Un tel point de vue peut favoriser le développement d'une attitude positive - une première étape dans le processus visant à surmonter les difficultés.

■ Phases de la résolution de conflits (1)

- Phase 1 : Il est essentiel de créer une atmosphère positive. Vous devez dompter vos émotions et fixer l'heure et le lieu, mais aussi les règles de base pour les premières étapes.
- Phase 2 : Concentrez-vous sur les besoins communs. N'oubliez pas de toujours établir une compréhension commune étayée par des positions positives.

■ Phases de la résolution de conflits(2)

- Phase 3 : Explorer la cause du conflit afin d'y remédier.
- Phase 4 : Trouver des plans B qui faire face à la situation.

Gérer la colère et les désaccords de façon constructive....

Pour qu'un désaccord soit avantageux, il faut :

- le respect mutuel et la courtoisie ;
- mettre l'accent sur un compromis mutuellement accepté ;
- un accord également bénéfique pour toutes les parties ;
- des concessions réalistes qui sont nécessaires pour trouver des solutions gagnant-gagnant.

Recherche d'un consensus dans les négociations

L'établissement d'un consensus est la solution idéale pour la négociation :

- Communiquez à l'autre partie que vous reconnaissez ses priorités.
- Soyez à l'écoute des points de vue de chaque partie.
- Mettre l'accent sur les points communs.
- Évitez de mettre l'accent sur ce qui vous sépare des autres.

Recherche d'un consensus dans les étapes de négociation : (1)

Première phase :

- Préparation : La phase de préparation est essentielle pour obtenir des bons résultats dans la négociation. Vous devez connaître les forces et les faiblesses de l'autre partie, ainsi que les vôtres, afin de savoir quelle approche utiliser.

Recherche d'un consensus dans les étapes de négociation : (2)

Deuxième phase : Ouverture de la négociation

- La façon dont vous ouvrez une négociation peut donner le ton à l'ensemble de la séance. Exprimez votre respect pour l'autre partie, ainsi que votre ouverture et votre optimisme pour la procédure de négociation.

Recherche d'un consensus dans ■ les étapes de négociation : (3)

Troisième phase : Négociations

○ Le cœur de tout cela est la négociation proprement dite, donc vous devriez écouter attentivement et ne pas vous concentrer seulement sur votre côté de la négociation. Vous devez écouter attentivement ce que les autres disent afin d'être informé des positions qu'ils défendent ou de proposer une contre-offre.

Recherche d'un consensus dans les étapes de négociation : (4)

Quatrième phase : La fin

- La façon dont vous terminez une négociation est aussi importante que le début de celle-ci. Une bonne façon de terminer est de présenter un résumé de ce qui a été réalisé jusqu'à présent, en soulignant à la fois les questions qui ont été abordées, ainsi que ce que l'on attend des participants.

Merci !

Des questions ?
